



MEKANISME PENGADUAN SMP NEGERI 2 MADIUN



1

Petugas Penerima Pengaduan menerima pengaduan secara elektronik maupun nonelektronik



2

Petugas memastikan kelengkapan berkas berkas pengaduan yang diterima, mulai identitas pengadu, substansi, serta data dukung pengaduan

3

Petugas Penerima Pengaduan meneruskan pengaduan kepada Koordinator Pengelola Pengaduan untuk ditindaklanjuti

4

Petugas Penerima Pengaduan memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu paling lama 3 (tiga) hari kerja

5

Koordinator Pengelola Pengaduan menerima, memverifikasi, dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk

6

Koordinator Pengelola Pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Kepala Sekolah

7

Koordinator Pengelola Pengaduan memantau dan mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan

8

Koordinator Pengelola Pengaduan menyiapkan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan menyampaikan kepada Petugas Penerima Pengaduan

9

Petugas penerima pengaduan menyampaikan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pengadu

10

Petugas Penerima Pengaduan meregister pengaduan pada Refister Pengaduan Pelayanan Publik

